

Список використаних джерел:

1. Завадський Й. С. Економічний словник [Електронний ресурс] : словник / Й. С. Завадський, Т. В. Осовська, О. О. Юшкевич. - К. : Кондор, 2006. – 356 с. Режим доступу : <ftp://lib.sumdu.edu.ua/ebooks>.
2. Большой Энциклопедический словарь [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vedu.ru/bigenedic/19393>. — Назва з титул. екрану.
3. Семюельсон П.А., Нордгауз В.Д. Мікроекономіка. Пер. з англ. – К.: Основи, 1998. – 676 с.
4. Современная энциклопедия [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://enc-dic.com/enc_modern/Dobavlenaja-Stoimost-3527.html. — Назва з титул. екрану
5. Савченко А. Г. Макроекономіка: Підручник / А.Г. Савченко — К.: КНЕУ, 2005. — 441 с.
6. Національний класифікатор України. Класифікація видів економічної діяльності [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/fin19567.html. — Назва з титул. екрану.
7. Малиш Н. А. Макроекономіка : Навч. посіб. / Н. А. Малиш – 2-ге вид., випр. – К : МАУП, 2004. – 184 с.
8. Макконнелл, Кемпбелл Р. Аналітична економія. Принципи, проблеми і політика. Ч.1. Макроекономіка : Пер. з англ. / Кемпбелл Р. Макконнелл, Стенлі Л. Брю. – Львів : Промсвіта, 1997. – 672 с.
9. Манків, Грегори Н. Макроекономіка / Грегори Н. Манків, Пер. с англ; Наук. ред. пер. С. Панчишина, К.: Основи, 2000. - 588 с.
10. Фельдерер Б. Макроекономіка і нова макроекономіка : Підручник / Фельдерер Б., Хомбург Ш. Пер. з нім. О.Буровнікової, А. Степаненка, К. Валєєва. К. : Либідь-Нічлава, 1998. – 464 с.
11. Статистичний збірник «Сільське господарство України» за 2011 рік / За ред. Н. С. Власенко. – Київ : Державна служба статистики України, 2012. – 386 с.

Рецензент – д.е.н., професор Школьник О.О.

УДК 331.108: 331.109: 159.9.019.4

МОБІНГ ЯК ДЕСТРУКТИВНЕ ЯВИЩЕ В КРЕАТИВНОМУ КОЛЕКТИВІ, ЩО ГАЛЬМУЄ ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ПІДПРИЄМСТВА

***Сердюк О. І., к.е.н., доцент; Шупта І. М., к.пед.н., доцент
Полтавська державна аграрна академія***

У статті розглядаються різні види мобінгу, розкриті причини, механізми виникнення, здійснено короткий науковий екскурс до першоджерел проблеми, становлення самого терміну „мобінг”, виділені наслідки, накреслені шляхи попередження й методи боротьби з цим деструктивним явищем, що має місце в креативному колективі.

In the article of the different types of mobing, exposed reasons, mechanisms of origin, examined, short scientific digression is carried out to the original sources of problem, becoming the term of „mobing”, selected consequences, drawn ways of warning and methods of fight, with this negative phenomenon in the management a personnel.

Постановка проблеми. За оцінками фахівців конфлікт забирає близько третини управлінського часу. Організація несе величезні збитки через неправильне розв’язання конфліктів. Члени будь-якого колективу (в тому числі й креативного) найбільш гостро відчують на собі негативний вплив нерозв’язаних внутрішньоособистісних, міжособистісних конфліктів, особливо якщо вони приймають форми мобінгу. Він несе для організації професійний ризик, оскільки саме через мобінг знижується продуктивність праці, зростає плинність кадрів, має

місце нездорова конкуренція, посадові обов'язки відсуваються на другий план, страждає репутація організації, зростають збитки через судові позови.

Крім того, мобінг руйнує психологічне благополуччя, адже мають місце суїцид, злісне хуліганство, саботаж, масові знущання тощо. І це потребує негативного управлінського впливу – адекватного, конструктивного реагування на подібні ситуації.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Поняття „мобінг” є новим для менеджменту. Проте в багатьох дослідженнях мобінгу звучало питання про розповсюдження цього явища в окремих сферах, зокрема в освітній, управлінській та серед населення деяких країн. Дана проблема, перш за все як психологічна, була окреслена ще в 70-80-х роках минулого століття в працях західних дослідників. Однак відкриті наукові дискусії тривають і дотепер. Мобінг як наукова проблема представлена в працях таких зарубіжних дослідників, як Д. Лейна, Х. Леймана, К. Лоренца, Б. Мешкустат, К. Нідла, Д. Ольвеуса, Е. Пелігріні, Е. Регнет, Б. Уілсона та ін. [1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12]. У вітчизняній науці з управління мобінг потребує детального вивчення та систематичного дослідження, оскільки емпіричні дані є досить обмеженими.

Постановка завдання. Основним завданням публікації є встановлення сутності, причин, основних характеристик поняття, його видів та короткий огляд наукових джерел з даної проблеми, а також пошук конструктивних шляхів попередження та методів боротьби з цим негативним явищем.

Виклад основного матеріалу дослідження. В останні роки широкої популярності набув такий термін як „мобінг”. Це явище характерне для будь-якого колективу, починаючи від дитячого, включаючи будь-який дорослий колектив будь-якої сфери діяльності. Креативне середовище не є винятком. Сам термін „мобінг” походить від англійського іменника „mob” (натовп) та латинського виразу, який можна перекласти як „бунтуючий натовп”. Як науковий термін „мобінг” вперше ввів К. Лоренц у 1958 році. Він застосував англійське слово „mobbing” для характеристики поведінки деяких тварин по відношенню до інших. Широкої популярності „мобінг” за кордоном отримав в шестидесяті роки ХХ століття після публікації статті шведського лікаря Гайнеманна, який порівнював жорстоку поведінку дітей по відношенню до інших дітей з агресивною поведінкою тварин і назвав це мобінгом [2; 12].

Двадцять років потому шведський психолог Х. Лейманн вперше використав термін у його сучасному значенні для характеристики цілеспрямованого психотерору на робочому місці: „Мобінг – це негативні комунікативні дії однієї людини чи групи осіб (суб’єкт мобінгу), які спрямовані, як правило, проти окремої людини (об’єкт мобінгу), що відбуваються досить часто чи впродовж певного проміжку часу й які зумовлюють відносини між „суб’єктом та об’єктом „мобінгу” [8, с. 75-76].

Аналіз наукової літератури з даної проблеми дає змогу зробити висновок про те, що елементами „дідовщини” (у науковій літературі зустрічається й така назва мобінгу) є: поділ людей на „своїх” та „чужих”, зловживання алкоголем, жорстке визначення прописки (пройти чи не пройти випробування), свавілля (побиття, приниження новачків), постановка боржників на „лічильник”, спонукання робити за себе роботу, азартні ігри, крадіжки особистих речей, знищення приватних документів (наприклад пошти), обструкціонізм (навмисне повільна

робота, що затримує терміни виконання), сексуальні домагання, наявність „спільних” жінок [2, 3, 5, 9, 10].

Основними видами мобінгу, що є характерними для управлінської діяльності, є наступні: мобінг серед колег (горизонтальний мобінг), мобінг „керівник проти підлеглого” (вертикальний згори мобінг) та мобінг підлеглих проти керівника (вертикальний знизу мобінг). Найбільш частотним є мобінг між колегами, адже для цього є безліч причин (табл. 1).

Таблиця 1

Причини мобінгу та їх опис

Основні групи причин	Опис причин
<i>Біологічні</i>	Природна агресивність та прагнення до домінування як невід’ємні й необхідні якості активності та адаптивності особистості.
<i>Психологічні</i>	Власне невдоволення виміщується на більш слабких співробітниках, які відрізняються своєю поведінкою від решти персоналу. Свідома чи неусвідомлювана поведінка через певні комплекси неповноцінності. Негативні групові настрої. Негативний морально-психологічний клімат у колективі. З метою привчити членів групи до групових норм. Індивідуально-психологічні якості (непорядність, слабкість, пасивність, амбітність, підозрілість, заздрість, страх за своє існування, схильність до інтриг, боягузливості, пихатість тощо). Психологічний дискомфорт через фрустрацію. Тимчасова гіперфункція чи гіпофункція одного з рівнів базальної системи емоційної регуляції.
<i>Управлінські</i>	Конкуренція через виробничі завдання, високий соціальний статус, більш високу заробітну платню. Прогалини в організації праці, коли з’являється вільний час і колектив незайнятий ніякою роботою (від того, що нічим зайнятися). Нечіткі цілі організації та стратегії її розвитку. Брак навичок управління у вищого керівництва. Відсутність зворотного зв’язку; через те, що не прописано механізм прийняття рішень. Нечіткий розподіл праці між відділами або співробітниками, коли є можливість дублювання або перетинання завдань. Погана організація інформаційних потоків на підприємстві, внаслідок чого деякі співробітники розглядають володіння інформацією як особливий вид влади. Потурання пошанувачам інтриг та закулісних ігор. Плинність кадрів, часта зміна топ-менеджерів. Відсутність системи кадрового просування та можливостей кар’єрного зростання. Превалювання інтимних чи родинних зв’язків між підлеглими та керівництвом. Неправильна організація праці і, як наслідок, надмірне перевантаження окремих спеціалістів тощо.
<i>Соціальні</i>	Неухильне зростання злочинності та випадків асоціальної поведінки, пропаганда насильства в ЗМІ. Існування в українському суспільстві викривлення в свідомості наших співвітчизників системи духовних цінностей, тобто культу сили, прагнення до влади за будь-яку ціну та
<i>Соціокультурні</i>	Відмінності у політичних чи релігійних переконаннях. Гендерні відмінності. Національні відмінності. Ксенофобія. Культурно-історичні фактори для представників різних етносів звужують спектр припустимих способів спілкування. Загальна підсвідома неприязнь до представників певного етносу. Стереотипи поведінки, що стали традиційними в суспільстві, зокрема вживання ненормативної лексики, непристойностей, образливих висловів та ін.
<i>Комунікативні</i>	Стереотипні комунікативні установки у вигляді словесних шаблонів. Уживання нецензурної лексики, конфліктогенів („саботажників”) спілкування.

Джерело: узагальнено авторами з використанням [2, с. С.47–48; 12, с. 77-78]

Такі причини можуть носити як об'єктивний, так і суб'єктивний характер. Друге місце за частотою посідає мобінг „керівник проти підлеглого”, що в науковій літературі називають „босінгом” (від англ. „bossing”). За оцінкою окремих фахівців із цієї проблеми, більше, ніж у 50 % випадків, керівник сам ініціює ці дії [12, с. 83].

Основними формами босінгу є: пред'явлення підлеглим занижених або завищених вимог, постійний контроль, обмеження повноважень, ізоляція, постійна зміна виробничих завдань, отримання безглуздих, неприйнятних і непосильних завдань, іноді навіть натяки на поганий стан здоров'я чи психічні розлади.

І, нарешті, третя за частотою форма виникнення мобінгу – мобінг підлеглих проти керівника, який ще називають „стафінгом” (від англ. „staffing”). Ця форма зустрічається зрідка, поскільки влада зосереджена передусім у руках керівника, ніж підлеглого. Однак є випадки, коли роботодавець може призначити керівником людину, яка може відштовхувати підлеглих через свою некомпетентність, несправедливість чи авторитарний стиль керівництва. Частіше всього під такі мобінг-дії потрапляють недосвідчені менеджери-початківці, адже вони не мають достатнього досвіду управлінської діяльності, авторитету, підтримки з боку підлеглих для того, щоб впливати на хід подій в колективі.

Окрім того, деякі науковці виокремлюють свідомий і неусвідомлюваний види мобінгу.

Хибною є позиція не помічати дане негативне явище чи, навпаки, не допускати його за будь-яку ціну, чи боятися його. Уникнути мобінгу практично неможливо, поскільки в будь-якій організації існують об'єктивні причини, що можуть сприяти загостренню ситуації. Відмінності між звичайним конфліктом і цією деструктивною поведінкою (мобінгом) у міжособистісному конфлікті майже непомітні. Управлінцю необхідно навчитися їх розпізнавати й реагувати на негативні прояви вчасно. Слід зазначити, що відсоток прояву мобінгу на підприємствах коливається в залежності від галузі (високі показники спостерігаються в сфері освіти та здоров'я, управлінні, частково – в кредитних інститутах) [7, с. 82–83, 12].

Досить часто мобінг має місце в діяльності підприємств, що займаються інноваційною діяльністю, складовою якої є креативна (поряд із інтелектуальною та матеріальною діяльністю). Креативний колектив подібного підприємства складають талановиті (креативні) люди, які досить часто є егоцентричними особистостями; фізичні характеристики обдарованих і талановитих людей зазвичай супроводжуються двома змагальними стереотипами (перший – фізично ослаблених людей, інтровертованих особистостей, так званих «очкариків», другий – привабливих, здорових, впевнених у собі, екстравертованих особистостей). Окрім того, для креативних, із особливими здібностями людей майже завжди характерною є мотивація прагнення до процвітання, що робить креативний колектив вразливим до мобінгу.

Мобінг-дії можуть виявитися на чотирьох рівнях: комунікативному, соціальному, професійному та фізичному. Форми прояву мобінгу на цих рівнях наведено в табл. 2.

Форми прояву мобінгу в залежності від специфіки рівня

Рівень	Форма прояву
<i>Комунікативний</i>	– Обмеження можливостей висловлюватися; – постійне переривання співрозмовника, крик або голосна лайка; – постійна критика продуктивності праці підлеглого; – відхід від контакту за допомогою натяків у присутності прямих висловлювань з боку іншого; – телефонний терор, усні й письмові погрози; – ухиляння від контакту за допомогою поглядів чи жестів з презирством; – постійна критика особистого життя тощо.
<i>Соціальний</i>	– Посягання на соціальні стосунки, а саме: припинення спілкування, заборона розмовляти з собою (тобто суб'єкт мобінгу забороняє об'єкту звертатися до нього); – переміщення робочого місця в окрему кімнату, подалі від колег; – ставлення до суб'єкта як до „порожнього місця”, заборона колегам розмовляти з суб'єктом, його бойкот; – посягання на соціальний авторитет, тобто негативне оцінювання, насміхання чи поширення пліток; – підозри у психічних розладах, натяки про необхідність психіатричного обстеження; – насміхання над фізичними вадами, особистим життям; – напади на політичні або релігійні переконання; – насміхання над національністю; – доручення робіт, які принижують почуття власної гідності; – несправедливе й образливе оцінювання роботи; – карикатурне копіювання ходи, голосу чи жестів; – сумніви в рішеннях суб'єкта; – викрикування навздогін непристойностей чи інших образливих висловлювань.
<i>Професійний</i>	– Дії, за яких не доручають жодних виробничих завдань або ж доручають суб'єкту завдання, які виходять за межі його кваліфікації, щоб зганьбити його, коли заставляють виконувати безглузді виробничі завдання або такі завдання, яких він не може виконати; – постійні доручення нових завдань або, навпаки, позбавлення будь-якої зайнятості на робочому місці.
<i>Фізичний рівень</i>	– Примушування до виконання шкідливої роботи; – погрози застосувати фізичне насильство; – нанесення матеріальної шкоди; – жорстока поведінка й застосування легкого насильства.

Джерело: узагальнено авторами з використанням [2, 3, 4, 5, 6]

Особливістю мобінгу в креативному колективі є те, що жертвою стає більш передовий співробітник, який володіє високим рівнем професіоналізму, неординарністю мислення. Найбільш частий випадок мобінгу – це цькування більш талановитого, яскравого й перспективного співробітника. Коли такий тиск призводить до звільнення яскравих і здібних людей, – підприємство тим самим позбавляється високооплачуваних перспективних менеджерів, тому змушена наймати спеціалістів на високі позиції зі сторони. При цьому інформація про ситуацію в колективі потрапляє на ринок праці, й далі підприємству бу-

де досить складно мотивувати яскравих і здібних співробітників працювати саме в ній.

Звернемо увагу на те, що мобінг як агресивна стратегія поведінки під час міжособистісного конфлікту має також специфічний прояв у залежності від статі. Так, зі студентами спеціальності „Менеджмент організацій” Полтавської державної аграрної академії в ході практичних занять було проведено експериментальне дослідження за методикою „Рисунок неіснуючої тварини” (за вченням І. М. Сеченова, всяке уявлення, що виникає в психіці, будь-яка тенденція, пов’язана з цим уявленням, закінчується рухом, тобто рисунком), в процесі якого було виявлено, що юнаки є більш схильні до фізичної агресії, й надають перевагу вербальній та непрямій агресії, що підтверджується науковими дослідженнями зарубіжних учених [7; с. 91–92].

За даними науковців (це підтвердилося в нашому дослідженні), жінки менш агресивні, більш схильні до опіки й уважніші, приділяють велику увагу взаєминам між людьми. В розмові представники сильної статі частіше концентруються на діяльності, її продуктивності, слабкої ж – на стосунках між людьми; в групах чоловіків зміст розмови частіше має інформативний характер, а представницям слабкої статі важливіше поділитися власними роздумами з подругами; жінки більше схильні описувати себе як емпатійних, здатних зрозуміти почуття інших.

Також встановлено, що чоловіки демонструють більшу фізичну агресію порівняно з жінками, а також перевищують їх і в проявах вербальної агресії, однак відмінності є меншими, ніж у випадку фізичної агресії.

Крім того, жінки вдвічі частіше, ніж чоловіки, стають об’єктами цього негативного явища [7; с. 100]. Це пояснюється тим, що у нашому суспільстві, зазвичай, чоловіки наділені більшою внутрішньоорганізаційною владою.

Дослідженнями Л. Фітцджеральда було встановлено, що в характері сексуальних домагань суттєву роль відіграє характеристика підприємства. Виявлено також, що особливо розповсюдженим є це явище в тих робочих колективах, де верховенство влади закріплено за представниками сильної статі й там, де праця носить непрофесійний характер.

Слід сказати про значний відсоток одностатевого мобінгу. Тобто мова йдеться про ті випадки, коли чоловіки піддаються моббінг-діям із боку чоловіків, жінки – з боку жінок одного ієрархічного рівня. Причиною цього є, на жаль, існуючий розподіл за статтю при виборі професії, що призводить до подальшого роз’єднання чоловіків і жінок на роботі [1, с. 93–94].

Поряд із науковим описом випадків цієї деструктивної стратегії в міжособистісному конфлікті в першу чергу викликає занепокоєність її згубний вплив на здоров’я – в сенсі психосоматичних розладів і пов’язаних із ними витрат на лікування, простої, судові позови на підприємстві. Слід зазначити, що ця деструктивна стратегія поведінки в конфлікті може мати й має серйозні наслідки як для психічного, так і для фізичного стану об’єктів мобінгу тому, що у мобінг-взаємодії підвищується їхня соціальна відчуженість, вони все більше потрапляють у соціальну ізоляцію.

Це може призвести й призводить до того, що навіть у внутрішньоорганізаційному оточенні соціальні контакти об’єктів мінімізуються. У цей процес як оточуючі, так і об’єкти мобінгу вкладають величезний арсенал негативних вну-

трішніх сил, адже ображена гідність і зачеплена пихатість часто призводять до того, що людина не бачить більше відмінностей між різними людьми й дивиться на всіх, як на уявних ворогів.

Так, у 1991 році Б. Уілсон, американський психолог–клініцист, який спеціалізувався на лікуванні психологічних травм, отриманих під час роботи, констатував у журналі „Personnel Journal”, що: „психологічне насилля над співробітниками призвело до втрати мільярдів доларів. Психологічні травми, що отримуються на роботі в результаті мобінгу, мають більш руйнівний фактор як для робітника, так для і роботодавця, ніж усі разом узяті інші стреси, що стосуються трудової діяльності” [5, с. 39–40].

Тобто, мова йде про те, що організація несе колосальні збитки, які виражаються в зниженні продуктивності праці, витратах на медичну допомогу та судові процеси. При цьому, ще не враховані соціально-психологічні наслідки. Доктор Х. Хорнштайн, професор педагогічного коледжу Колумбійського університету у своїй книзі „Жорстокі начальники та їх жертви” підрахував, що 20 мільйонів американців стикаються з поганим ставленням на роботі кожен день, це явище має масовий характер [5, с. 41].

Німецька дослідниця мобінгу Б. Мешкустат відзначає, що в двох третях тероризованих працівників знижується мотивація праці, в половини спостерігається блокада креативного мислення, більше % пропускають роботу з причини різноманітних захворювань. У результаті третина працівників змінюють роботу в межах свого підприємства, 20 % звільняються самі, 5 % понижають в посаді, 15 % звільняють [3, с.56].

Таким чином, мобінг стає гальмом для підприємства. Зниження працездатності, нездоровий клімат в колективі, плинність кадрів, велика ймовірність неправильно прийнятих рішень негативно впливають на економічний баланс підприємства.

Нами виокремлено фізичні, психічні, економічно-управлінські, правові, соціальні, культурологічні та кібер-інформаційні наслідки мобінгу. Їх характеристика наводиться в табл. 3.

Таблиця 3

Наслідки мобінгу та їх характеристика

Групи наслідків	Характеристика наслідків
<i>Фізичні</i>	Головний біль. Болі в шлунку. Нудота, блювання, відсутність апетиту (або, навпаки, переїдання). Тремтіння. Проблеми з травленням. Болі в спині. Проблеми з серцево-судинною системою. Задуха. Запаморочення голови. Посилене потовиділення. Безсоння та прокидання посеред ночі, формування і (або) посилення якоїсь залежності (від кави, тютюну, алкоголю, наркотиків), розтягування м’язів тощо. Зниження імунітету з витікаючими
	звідси наслідками – зростання інфекційних захворювань, загострення хронічних захворювань.
<i>Психічні</i>	Проблеми з концентрацією уваги та пам’яттю. Сумніви й невпевненість у собі. Занижене почуття власної гідності. Постійна втомлюваність. Порушення сну. Кошмари. Системні розлади різноманітних видів мовленнєвої діяльності (афазія).

Групи наслідків	Характеристика наслідків
	Відчай. Гіперчуттєвість. Роздратованість. Агресивність. Думки лише про одне (людина думає тільки про пережиті на робочому місці знущання та образи). Обсесія (відчайдушні дії, людина безперервно розповідає всім про свої страждання й тим самим викликає обурення інших людей). Параноя (манія переслідування), постійні доноси - клевети; панічні атаки, депресія. Суїцидальні думки. Сварки з членами сім'ї. Загальне психічне навантаження та ін.
Економічно-управлінські	Втрата цінних співробітників через їх звільнення, переведення на іншу посаду, навіть втрата працездатності. Недостатня ефективність праці, висока плинність кадрів та простої в роботі. Переведення на іншу посаду. Зниження (повне чи часткове) оплати праці. Зниження мотивації праці, поява блокування креативного, інноваційного розвитку. Основа для виникнення так званих професійно особистісних деформацій.
	мислення, пасивне перебування в організації. Ухилення від виконання службових обов'язків чи формальне їх виконання. Поява бажання чи прагнення звільнитися. Ухилення від роботи без поважних на те причин.
Правові	Застосування обтяжливих правових заходів для контролю та покарання співробітника з метою залякування.
Соціальні	Соціальна ізоляція. Втрата соціальних орієнтирів та поява невпевненості та безпорадності. Зниження відданості організації та колективу. Підривання корпоративної культури та цінностей організації. Негативний соціально-психічний клімат в колективі. Поява соціально-дискримінуючих цінностей в колективі.
Культурологічні	Встановлення аморальних норм поведінки. Падіння рівня загальної культури в організації. Дегуманізація стосунків на роботі, моральне „розкладання” колективу. Втрата відчуття безпеки та зниження лояльності до організації. Підірвана репутація організації на ринку
	праці та негативний імідж організації, сформований під впливом недотримання етичних і моральних норм. Встановлення патогенного комунікативного середовища в колективі.
Кібер-інформаційні	Зловживання системою електронної пошти або інтернет-форумами тощо для відправки агресивних послань, зокрема: – <i>flaming (образи)</i> , тобто образливі коментарі, вульгарні звернення й зауваження у відкритому просторі; – <i>harassment (домогання)</i> – цілеспрямовані, систематичні кібер-атаки від незнайомих людей, користувачів соціальних мереж, людей з найближчого реального соціального оточення; – <i>denigration (очорнення, поширення чуток)</i> – навмисне виставлення жертви в чорному світлі за допомогою публікації на Інтернет – сторінках, на форумах, в новинних групах, через E-Mail текстів, фото / відео матеріалів; – <i>irsonation (використання фіктивного імені)</i> , коли нападник навмисно видає себе за іншу людину, використовуючи пароль жертви; – <i>quiting and trickery(публічне розголошення особистої інформації)</i> – поширення особистої інформації, наприклад, інтимних фотографій, фінансового стану, роду діяльності з метою образи чи шантажу;
	– <i>exclusion (соціальна ізоляція)</i> – відмова спілкуватися (як на діловому, так і на неформальному рівні), виключення з Instant-Messenger групи або ігрового співтовариства і так далі;– <i>cyberstalking (тривале домогання й переслідування)</i> – систематичне (сексуальне) переслідування кого-небудь, що супроводжується погрозами й домаганнями; – <i>cyberthreats (відкрита загроза фізичної розправи)</i> – прямі або непрямі погрози вбивства кого-небудь або заподіяння тілесних ушкоджень.

Джерело: узагальнено авторами з використанням [1, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 13]

На жаль, з переліченими вище психічними й фізичними проблемами об'єкти мобінгу звертаються лише до лікарів. Однак, при цьому медики, як правило, не враховують проблематики стресу, що стала причиною захворювання, тому наслідки лікують медикаментозно, без проведення психотерапевтичних сеансів, які б відповідали причинам, що передували цьому процесу. Тому заходи, що пропонуються лікарями, не мають тривалого успіху. Слід скористатися європейським досвідом, де для жертв мобінгу створено консультаційні центри, до роботи в яких залучаються лікарі-психіатри, невропатологи й терапевти.

Поділяючи погляди вчених, які працюють над даною проблемою, ми вважаємо, що мобінг – це деструктивна стратегія поведінки персоналу, що призводить до гострого міжособистісного конфлікту, котрий відрізняється своєю специфічністю та тривалістю, й спрямований проти окремого співробітника з колегами по роботі і / або керівником.

Цілком очевидно, що прояви інтриг, ненависті, нездорова атмосфера в колективі, психологічний терор принесуть не лише колосальну шкоду „жертві” – зазнає збитків і сама організація. Поскілки внаслідок цього знижується продуктивність праці, зростає плинність кадрів, знижується рівень дисципліни, погіршується соціально-психологічний клімат в колективі, зростають витрати на медичну допомогу та судові позови.

За масштабами лиха лідируючі позиції займають США, Австралія, європейські країни, такі, як Німеччина, Англія, Швеція, Франція, де на державному рівні прийняті правові акти про моральні переслідування на робочому місці. Для таких країн, як Білорусія, Росія та Україна мобінг є також до певної міри новим явищем. В окремих джерелах все частіше згадуються більш м'які словосполучення „психологічний пресинг”, „психологічний тиск”, „дискримінація по відношенню до співробітника”, „утиски на робочому місці”, зустрічаються й більш жорсткі – „психологічний терор”, „психологічне насилля”.

До цієї проблеми все частіше почали звертатися спеціалісти вище згаданих країн, однак на території пострадянського простору в управлінській практиці йому приділяється неналежна увага.

На нашу думку, ці проблеми повинні вирішуватися з залученням фахівців різних профілів діяльності. Повинна існувати система державного захисту проти мобінгового насильства. Так, як це існує в західних країнах, зокрема в Німеччині, Франції та скандинавських країнах, де мобінг оговорюється в трудових договорах, і в випадку, коли він дійсно мав місце, роботодавець платить об'єкту психологічного терору чималу матеріальну компенсацію. Так, у Німеччині органи правосуддя стали на стороні інтересів людини, котра звернулася до суду, незважаючи на те, що проти неї виступило 12 свідків. Вердикт суду був наступним: „Суспільство, що допускає мобінг, ставить під сумніви основні постулати демократії”. Необхідними для допомоги жертвам мобінгу є так звані телефонні „гарячі лінії”, та суспільні організації, що захищали б права жертв. Величезну роль в попередженні цього деструктивного явища відіграє соціальна реклама, що широко використовується, наприклад у Швеції [10].

На наше глибоке переконання, таке негативне явище, як мобінг, краще заздалегідь попереджати, ніж потім із ним активно боротися. Серед організаційно-управлінських засобів попередження офісного терору можна виділити наступні: формування ефективної організаційної культури; підтримання сприятливого соціально-психологічного клімату в креативному колективі, налагодження зворотного зв'язку «підлеглі-керівник», формування прозорого механізму прийняття управлінських рішень, встановлення ефективних комунікацій на всіх рівнях корпоративної взаємодії, чітке формування службових обов'язків та розмежування повноважень співробітників, підтримка керівництва талановитих співробітників, жорстка позиція керівництва щодо пліткарів та підбурювачів конфліктів, впровадження доцільної кадрової політики тощо.

Висновки. Отже, на сьогодні досить негативним явищем креативного управлінського середовища є мобінг. Ця проблема є не до кінця вивченою та дослідженою. Поняття мобінг, булінг та стафінг є не тотожними поняттями, а поняттями, що відрізняються своєю специфікою, особливостями прояву та засобами попередження й методами боротьби з ними. В роботі по усуненню цих негативних явищ доцільно використовувати весь арсенал різноманітних методів, запозичуючи позитивний світовий, європейський досвід, водночас користуючись своїм колосальним управлінським досвідом, та відштовхуючись від специфіки розвитку того чи іншого колективу.

Список використаних джерел:

1. Андреева И. Н. / И. Н. Андреева. Эмоциональное насилие на работе // Кадровая служба. – 2008. – №7. – С.93–102.
2. Белых-Силаев / Д.В. Белых-Силаев. Проблема моббинга в работах зарубежных исследователей // Юридическая психология. – 2008. – №1. – С.46–48.
3. Ваниорек Л. Моббинг: когда работа становится адом. Пер.с нем. И. С. Борисовой / Л. Ваниорек, Ваниорек А. – М.: Интерэксперт, 1996. – 176 с.
4. Демидович О. Мобінг немає національності: Емоційне насилля на роботі в Іспанії та країнах Європейського Союзу / О. Демидович // Профспілки України.-2006.– №6.– С. 21–24.
5. Дэвэнпорт Н. / Ноа Дэвэнпорт. Эмоциональное насилие на работе: молчаливое увлечение // Отдел кадров. – 2005. – № 5. – С.37–42.
6. Б. Крэйхи. Социальная психология агрессии [пер. с англ.] А. Лисициной / Барбара Крэйхи. – СПб.: Питер, 2003. – 336 с.
7. Колодей К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления / К. Колодей: монография [пер. с нем].– Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2007.– 368 с.
8. Лоренц К. / Конрад Лоренц. Агрессия (так называемое «зло»); [пер.с нем].–М.: Издательская группа «Прогресс», («Универс»), 1994. – 272 с.
9. Мазовецкая В. / В. Мазовецкая. Sineiraetstudio (без гнева и пристрастия), или как не попасть на удочку моббинга) // Практика предпринимательства.– 2007.– №2.–С.48–51.
10. Моббинг: эмоциональное насилие на работе: По материалам сайта Психологического центра «Искусство жизни.ru» [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psyvita.ru/seredina/43/>.
11. Моббинг как новый рецидив в эксплуатации [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.job-today.ru>.
12. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления; [пер. с нем] / Э. Регнет. – Х.: Изд-во Институт прикладной психологии („Гуманитарный центр”), 2005. – 396 с.

Рецензент – д.держ.упр., професор Лозинська Т.М.